LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE" GINČO NAGRINĖJIMO

2026-10-22 Nr. 429-450
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir ADB „Gjensidige" (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo nepripažinti draudžiamuoju įvykiu pareiškėjos šildymo katilo gedimo (toliau – Įvykis) ir dėl pareiškėjos patirtų su šildymo katilo gedimo nustatymu susijusių išlaidų atlyginimo. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad katilo gedimą lėmė vidinis gedimas, o 2011 m. pagamintas šildymo katilas Įvykio dieną buvo senesnis nei 7 metų, todėl Įvykis atitinka taikomose draudimo taisyklėse (toliau – Taisyklės)[2] *numatytą nedraudžiamojo įvykio sąlygą. Pareiškėja nepateikė įrodymų, jog patyrė katilo gedimo tyrimo išlaidas, kurias ginčo nagrinėjimo metu draudikas sutiko atlyginti, kai minėti įrodymai bus pateikti. Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo dėl papildomų sumų mokėjimo, jis atmestinas.*

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp draudiko ir pareiškėjos buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis (toliau – draudimo sutartis), kuria Taisyklių pagrindu laikotarpiu nuo 2026 m. sausio 18 d. iki 2027 m. sausio 17 d. buvo apdraustas butas ir jame esantis namų turtas, esantis adresu: (duomenys neskelbtini).

2026 m. liepos 11 d. pareiškėja draudikui pateikė pranešimą apie Įvykį: „Dingo šiltas vanduo, patikrinus katilą, jis buvo išsijungęs. Nepavyksta įjungti. Dabar namuose nėra šilto vandens ir šildymo." Kartu pareiškėja pateikė dujinio šildymo katilo bendro vaizdo nuotrauką ir montavimo, eksploatavimo instrukcijos nuotrauką. Artimiausią nuo pareiškėjos pranešimo apie Įvykį darbo dieną, 2026 m. liepos 13 d., pareiškėja susisiekė su draudiku telefonu ir buvo informuota apie būtinybę pateikti visus dokumentus, kurie leistų nustatyti turto sugadinimo aplinkybes, priežastis ir nuostolio dydį.[3]

Draudikas, įvertinęs gautus duomenis, nustatė, kad šildymo katilo gedimą lėmė vidinis hidraulinės detalės įtrūkimas, pagal gamyklinio lipduko informaciją katilas pagamintas 2011 m., todėl Įvykio dieną buvo senesnis nei 7 metų. Atsižvelgdamas į tai, draudikas, vadovaudamasis Taisyklėmis, Įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Draudikui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, ši kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką Įvykį pripažinti draudžiamuoju, atlyginti šildymo katilui padarytą žalą bei katilo gedimo vertinimo išlaidas.

---

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

[2] Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 060, galiojančios nuo 2024 m. kovo 14 d.

[3] Papildomai draudikas pareiškėją informavo elektroniniu paštu, nurodydamas, kad pareiškėja draudikui turi pateikti buto nuosavybės dokumentus, šildymo katilo nuotraukas (bendro vaizdo, identifikacinės lentelės-lipduko), įsigijimo dokumentus, defektinį aktą, kuriame būtų nurodyta gedimo priežastis, remonto sąmatą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad telefoninio pokalbio su draudiku metu ji nebuvo informuota, jog tuo atveju, jeigu būtų nustatytas vidinis gedimas, o katilas būtų senesnis nei 7 metų, draudimo išmoka nebūtų mokama, todėl ji patyrė papildomų nebūtinų išlaidų, susijusių su draudiko reikalaujamų dokumentų gavimu. Pareiškėjos vertinimu, draudikas pažeidė pareigą bendradarbiauti ir veikti sąžiningai, nes suteikė tik bendrąją informaciją apie dokumentų pateikimą, bet neperspėjo apie galimus esminius draudimo apsaugos apribojimus.

Draudikas prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti, nurodydamas, kad, siekiant priimti galutinį sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo ar nemokėjimo, buvo būtina nustatyti faktinę įrenginio gedimo priežastį ir įvertinti, ar ji atitinka draudimo sutartyje apdraustą riziką bei jai taikomas sąlygas. Pareiškėjos kreipimosi telefonu metu (pirmąją darbo dieną po šeštadienį užregistruoto pranešimo apie Įvykį) draudikas turėjo tik pirminę Įvykio informaciją ir neturėjo galimybės įvertinti, ar konkretus įvykis bus pripažintas draudžiamuoju ir ar dėl jo patirtos ar vėliau galinčios kilti išlaidos bus atlyginamos. Kadangi nustatytas vidinis šildymo katilo gedimas, o šildymo katilo amžius viršija Taisyklėse numatytą 7 metų ribą, Įvykis yra nedraudžiamasis, todėl draudimo išmoka negali būti mokama.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42[1] straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar ***draudikas pagrįstai, laikydamasis įstatymų, draudimo sutarties ir Taisyklių nuostatų atsisakė Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir atlyginti su šildymo katilo gedimo nustatymu susijusias išlaidas.***

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja teisės aktams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.[4]

Draudžiamasis įvykis apibrėžiamas kaip draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką[5]. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai įvyksta į draudimo rizikos apibrėžtį patenkantis įvykis, tačiau šalys yra susitariusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką.[6] Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką

[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[5] Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktas.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.

pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu, kai nėra nedraudžiamojo įvykio sąlygų (CK 6.987 straipsnis).[7]

Nagrinėjamu atveju namų turtas buvo apdraustas „Maxi" draudimo variantu. Draudimo sutartimi namų turtas apdraustas, be kita ko, nuo vidinių gedimų rizikos. Pagal Taisyklių Gyventojų turto draudimo sąlygų 43.1 papunktį, vidinių gedimų rizika apibrėžiama kaip apdrausto turto sugadinimas ar sunaikinimas dėl įvykusio vidinio gedimo, nepriklausančio nuo išorinių faktorių. Gedimo faktą privalo patvirtinti kompetentinga remonto įmonė. Vadovaujantis Taisyklių Gyventojų turto draudimo sąlygų 43.2 papunkčio a dalimi, pagal vidinių gedimų riziką nuostoliai nėra atlyginami, kai įrenginio amžius yra didesnis nei 7 metai.

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką prašo įpareigoti draudiką iš naujo įvertinti Įvykį, pripažinti jį draudžiamuoju ir atlyginti su šildymo katilo gedimo nustatymu susijusias išlaidas.

Draudikas sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindžia pareiškėjos pateikta informacija apie šildymo katilo įrengimą, pasirinkto kvalifikuoto meistro sudarytu defektų aktu. Draudikas nustatė, kad dujinio šildymo katilo gedimas įvyko dėl vidinio gedimo – hidraulinės detalės įtrūkimo, todėl pagal Taisyklių nuostatas Įvykis priskiriamas vidinių gedimų rizikai (Taisyklių Gyventojų turto draudimo sąlygų 43.1 papunktis). Apdrausto įrenginio įsigijimo data nėra žinoma, kadangi katilas buvo sumontuotas iki būsto įsigijimo, ir sugedusio šildymo katilo įsigijimo dokumentų pareiškėja negalėjo pateikti. Remiantis pareiškėjos pateikta šildymo katilo gamyklinio lipduko nuotrauka ir joje pateikta informacija, nustatyta, kad įrenginys pagamintas 2011 metais, t. y. Įvykio dieną katilas buvo senesnis nei 7 metų. Taigi, Įvykio aplinkybės atitinka Taisyklių Gyventojų turto draudimo sąlygų 43.2 papunkčio a dalyje įtvirtinto nedraudžiamojo įvykio sąlygą, todėl draudikui nekilo pareiga mokėti draudimo išmokos dėl katilui kilusios žalos.

Pareiškėja kreipimesi nurodo, kad draudikas netinkamai administravo žalą ir suteikė nepakankamą bei klaidinančią informaciją: telefonu nurodė pačiai kviesti meistrą ir rinkti dokumentus, tačiau neinformavo apie esminius draudimo apsaugos ribojimus – kad nustačius vidinį, senesnio nei 7 metų katilo gedimą išmoka gali būti nemokama. Pareiškėja teigia, kad, gavusi šią informaciją laiku, prieš patirdama remonto ir katilo keitimo išlaidas, būtų galėjusi priimti kitokį sprendimą. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatomis, draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui nustatyti, ir neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Taisyklių Bendrųjų draudimo sąlygų 6.3 papunktyje taip pat nustatyta, kad draudėjas, apdraustasis ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus reikiamus dokumentus ir informaciją apie įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, priežastis ir pasekmes, reikalingus draudimo išmokos dydžiui nustatyti, taip pat dokumentus ir informaciją, patvirtinančius draudžiamojo įvykio tikrumą, atsakingus asmenis, žalos apimtį.

Atkreiptinas dėmesys, kad pirminio pranešimo apie Įvykį registravimo metu bei telefonu teikiant konsultaciją, draudiko darbuotojas neturėjo nei techninių galimybių, nei faktinių duomenų nustatyti tikslios gedimo priežasties. Tam, kad šios aplinkybės būtų nustatytos, gedimo faktą privalo patvirtinti kompetentinga remonto įmonė (Taisyklių Gyventojų turto draudimo sąlygų 43.1 papunktis). Nurodymas pareiškėjai susirasti meistrą gedimo priežasčiai nustatyti ir pateikti jo išvadas yra įprastas ir būtinas žalos administravimo veiksmas, skirtas reikiamiems įrodymams surinkti ir sprendimui priimti.

Nors pareiškėja prašo įpareigoti draudiką atlyginti su šildymo katilo gedimo nustatymu susijusias išlaidas, pažymėtina, kad nei draudikui, nei Lietuvos bankui nėra pateikusi jokių šį reikalavimą pagrindžiančių dokumentų, todėl jis laikytinas neįrodytu. Kita vertus, draudikas nurodė, kad, pareiškėjai pateikus dokumentus, patvirtinančius jos patirtas išlaidas už šildymo katilo gedimo priežasties nustatymą, šias išlaidas kompensuos[8]. Dėl minėtų priežasčių manytina, kad dėl šio reikalavimo ginčo nebėra.

Išvada

Nustačius, kad draudikui nekyla pareiga pareiškėjai mokėti jos prašomų sumų, pareiškėjos reikalavimas atmetamas kaip nepagrįstas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta.

---

[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

[8] Draudikas pažymėjo, kad naujo katilo įsigijimo ir montavimo išlaidos nebus kompensuojamos, nes Įvykis pripažintas nedraudžiamuoju.

Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.[9]

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo" 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Arūnas Raišutis

Direktorius

[9] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.